Sistema de información para el centro de gestión de mercadeo de logística

PLAN DE CAPACITACION

1 Control del Documento

*Cláusula de confidencialidad*

La información contenida en este documento es generada por el sistema de información de recursos de aprendizaje. Dado que la información describe procesos sensibles de naturaleza competitiva, puede resultar en perjuicio de las dos partes del contrato, que sea conocido por personas distintas a aquellas a las que está dirigidas.

*1.2 Control de versiones*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha de  Actualización | Versión | Revisado por | Cambio / Comentarios |
| 21/11/2016 | 0.1 |  | Creación del Documento |

*1.3 Aprobación del Documento*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rol | Nombre | Firma | Fecha |
| Director de Proyecto Sara Pro – Sena |  |  |  |
| Supervisor del  contrato Ara Pro – Sena |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Asesor de calidad  proyecto Sara  Pro -Sena |  |  |  |
| Gerente Proyecto  Sara pro |  |  |  |

1. Propósito del Documento

El presente documento está dirigido a todos los integrantes del equipo técnico y funcional del centro de gestión de mercadeo de la gestión de información(en adelante Sena), que intervienen en el proceso de capacitación funcional del proyecto Sara pro. El Plan de capacitación funcional es un documento formal, que una vez aprobado se usará para realizar y controlar la ejecución de la capacitación funcional del proyecto Sara pro.

2. Introducción

El Plan de capacitación Funcional describe el proceso por el cual se transfiere el conocimiento de conceptos y uso apropiado y efectivo del nuevo Sistema de Información para el centro de gestión de mercadeo de logística de información, el cual tiene como pilares fundamentales la automatización de los procesos de compartir, consultar, descargar, votar, comunicación con el autor.

- Recolectar información para identificar los requisitos del cliente, mediante de

herramientas de recolección de información

- Analizar los requisitos del cliente para identificación, las características de diseño y de

implementación

- Diseñar el modelo de solución, interfaz gráfica, bases de datos, seguridad, modelo de

negocio

- Diseñar bases de datos para facilitar el registro y el almacenamiento de la información,

utilizando My SQL

- Construir el diseño en el lenguaje de programación y herramientas de software.

Estos procesos y sus instrumentos correspondientes, serán tratados detalladamente por los instructores, Coordinación y equipo técnico, para que sean conocidos y posteriormente utilizados por las universidades y el sena.

3. Alcance y estrategia a nivel central y regional

*Objetivos*

El proceso de capacitación funcional busca alcanzar los siguientes objetivos:

Capacitar a un número específico de los funcionarios del centro de gestión de mercadeo de lo0gistica de información, dentro de una fase de tiempo.

Capacitar dentro de la fase I a 100 funcionarios del centro de gestión de mercadeo de logística de información en la ciudad de Bogotá. Esta capacitación se desarrollará al final de la etapa de desarrollo e implantación del Proyecto SARA pro.

*Medios para lograr los objetivos*

Utilizar los recursos humanos para poder hacer la capacitación.

Utilizar los recursos y materiales didácticos necesarios y suficientes para asegurar el éxito en el proceso enseñanza.

Utilizar una metodología apropiada para la capacitación sea efectiva para que los funcionarios puedan utilizar de una manera efectiva el software.

Se utilizara un video para la enseñanza del software.

*Entorno*

Existen factores externos al proceso de capacitación funcional que pueden tener una influencia directa sobre el proceso, por lo tanto se hace necesario describir el entorno en el cual está inscrita la migración de datos.

Proyecto Sara pro

“El SIM es un Sistema de información que tiene como propósito el almacenamiento y la

Publicación de materiales de apoyo de autoría de los instructores del Sena:

*Restricciones y supuestos*

Restricciones

El tiempo límite para la ejecución de la capacitación de la fase I es el 5 de diciembre de 2016.

Para impartir la capacitación funcional es necesario que el sistema este desarrollado totalmente y aprobado por el Sena.

*Universo de personas a capacitar*: Aunque hay un número cierto de usuarios iniciales (100 fase 1), no se ha determinado los funcionarios del centro de gestión de mercadeo que deben capacitarse, ya que deben tener cualidades especiales, respecto a aspectos como roles, perfiles, etc.

*Nivel de conocimiento informático de personas a capacitar*: el Sena cuenta con funcionarios del centro de gestión de mercadeo de logística que poseen diferentes niveles de conocimiento en herramientas informáticas, por lo tanto deben ser niveladas, por parte del Sena, al previo inicio de la capacitación.

Supuestos

Para el cumplimiento del plan de capacitación funcional se parte de los siguientes supuestos:

*Infraestructura instalada:* el Sena debe garantizar que la infraestructura instalada cumpla con los requerimientos de capacidad necesaria, para cumplir con la

capacitación; es decir, que existan las condiciones técnicas en las zonas en las que se va a llevar a cabo la capacitación.

*Disponibilidad de servidores públicos:* el sena dispondrá de los servidores públicos en las diferentes regionales al momento de la capacitación.

El acceso a la información de capacitación en los equipos del Sena, estará permitido y disponible al momento de la capacitación, como son: usuario definido en la seguridad del sistema con el perfil adecuado, material del curso como manual de usuario y ayuda en línea.

El compromiso de confidencialidad garantizará la posibilidad de acceso a los datos necesarios en el ambiente que se realizaran las pruebas.

Los cambios que se puedan generarse frente al universo a capacitar deben ser abordados con el procedimiento de control de cambios definido en el Plan de Gestión del Proyecto Sara pro.

La capacitación funcional se desarrollará por cada centro de gestión de mercadeo de logística de información, a través de un curso en cada centro de 10 horas de duración.

*Estrategia*

Para desarrollar una estrategia general para cada sesión de capacitación, es esencial seleccionar la metodología que tengan la mayor efectividad en el ambiente en el que se lleve a cabo la capacitación.

Se busca alinear el trabajo realizado por los capacitadores del proyecto, con el fin de asegurar el aprendizaje de la aplicación y fomentar el uso adecuado de la herramienta en el auditorio del centro de gestión de mercadeo de logística de información de Bogotá.

Acciones previas para mitigar las restricciones

A continuación se esbozan las acciones previas, a seguir, de acuerdo a las restricciones planteadas:

*Determinación del Universo de personas a capacitar:* Se debe considerar dentro del plan de capacitación, el cual son las a capacitar dentro del centro de gestión de mercadeo de logística de información por centro en Bogotá.

*Nivel de conocimiento de herramientas informáticas*. El centro de gestión de mercadeo de logística de información debe considerar realizar capacitaciones que propendan a nivelar a todos los futuros usuarios de Sara pro en herramientas informáticas.

*Infraestructura de comunicación instalada:* el centro de gestión de mercadeo de logística de información, de acuerdo al documento de entrega al Plan de Capacitación, debe revisar y adecuar, de ser necesario, debe garantizar la adecuada realización de la capacitación.

Capacitación de Capacitadores:

La capacitación funcional de Sara será realizada al grupo de usuarios contemplados en la oferta (en la fase 1 de 100) la modalidad de capacitadores tendrá la capacidad de capacitar a los funcionarios de centro que mediante de un video esto será solamente posible para capacitar dentro de las restricciones mencionadas anteriormente a todo el centro.

Este grupo de capacitadores, deberá tener, entre otras, las siguientes características:

Similar nivel de conocimiento en herramientas informáticas. Conocimiento de los procesos de negocio de la PGN. Representar a todos los perfiles de usuarios.

Continuidad dentro de la PGN.

Tener una actitud de servicio que les permita transferir sus conocimientos recibidos en las capacitaciones, a los demás servidores públicos.

Determinado el Plan final de Capacitación, se realizarán dos actividades macro: Preparación de la Capacitación

Ejecución del Plan de Capacitación

De acuerdo a los requerimientos del centro de gestión de mercadeo de logística de información (Sena) la capacitación se realizará en una etapa.

FASE I.

El alcance de la primera etapa cubre la capacitación para cien (100) funcionarios del Sena distribuidos en el centro de gestión de mercadeo de logísticas de la ciudad de Bogotá D.C. a nivel central.

El número de grupos por regional se conformará con base en el número de personas designadas por el centro de gestión de mercadeo de logística de información por cada centro. El cronograma refleja un número similar por funcionarios por los centros de la fase 1, dado que aún no se sabe con exactitud cuántos habrá por cada centro. Estas capacitaciones se realizarán en el centro de gestión de mercadeo de logística de información donde se llevará a cabo el entrenamiento.

El entrenamiento se llevará a cabo en auditorio seleccionado en la capital de la regional, en donde se tendrá a disponibilidad de dos proyectos, uno para visualizar el material del curso y otro para visualizar la funcionalidad de Sara pro. Los instructores contarán con la infraestructura hardware y software necesario para desplegar la funcionalidad de Sara pro en el auditorio de capacitación. La persona se enfocara en la pantalla grande del auditorio.

4. Entregables

Los entregables del proceso de capacitación funcional son los siguientes:

*Planeación*

Plan de capacitación funcional

*Preparación de la Capacitación*

Lista de funcionarios.

Lista de funcionarios de capacitación por centro

Reservación de auditorio

Lista de participantes por curso

Formatos de evaluación y asistencia

Presentación del curso en Video

Verificación de acceso a Sara pro desde el auditorio de capacitación, provista por el centro de gestión de mercadeo de logística de información.

*Ejecución del Plan de Capacitación*

El material entregado a cada participante del entrenamiento será el siguiente:

Manual de capacitación: Explica los casos de uso del sistema, procedimientos y los roles que intervienen.

Manual de usuario: Explica el entorno visual y las funcionalidades de cada Caso de uso.

Se capacitará a los funcionarios del centro de gestión de mercadeo de logística de información quienes serán parte integral de las capacitaciones, que se harán en Bogotá. Esto con el objetivo de que la capacitación sea proactiva dentro del centro de gestión de mercadeo de logística de la información desde que se inicie inicio las capacitaciones. Estos funcionarios del centro de mercadeo de logística de información, podrán transmitir su conocimiento a las diferentes áreas.

Por cada curso la capacitación funcional se realizará en una semana (10 horas), para un grupo de máximo de 10 personas y se ejecutará antes de la implementación del software, lo cual permitirá a medida que se va capacitando en cada centro, y entrara de inmediato a la producción.

*Capacitación técnica*

La estrategia para la capacitación técnica es igual a la estrategia para la capacitación funcional. Las variaciones para esta capacitación son:

Se realizará un sólo curso de entrenamiento que se llevará a cabo en la ciudad de

Bogotá D.C.

Los instructores de la capacitación serán los tecnólogos que desarrollaron Sara pro; cada uno aportará el conocimiento en el tema de dominio dentro de la arquitectura de software de Sara pro.

5. Duración

Fase 1:

Para la fase 1, se inicia con la capacitación en Bogotá D.C. Después se capacitarán en cada centro de formación.

Para cada zona definida anteriormente, se programarán los cursos de acuerdo con la cantidad de personas que se identifiquen en cada centro. Se iniciará con la capacitación de los centro del chapinero en la fase 1.

La capacitación técnica por curso, se realizará en un curso de una semana (10 horas), para un grupo de máximo de 10 personas y se ejecutará antes de la implementación del software.

6 Relación y descripción de cursos

Cada capacitación contar a con 3 talleres, será durante 5 días( máximo 10 personas).Los temas a tratar dentro de los cursos de los proceso del SARA pro, corresponden a los requisitos del centro de gestión de mercadeo de logística de información implementados en SARA pro, a saber:

Proceso de

Evaluar producto virtual

Proceso de modificar lista de chequeo

Proceso de crear lista, Etc.

La organización del temario de los cursos se realizará como parte del plan de entrenamiento, antes de iniciar la capacitación. A manera general la introducción al curso contiene las siguientes actividades:

Verificar que el reflector y el micrófono funcionen.

Legada de los funcionarios.

Inicio.

Saludo y presentación del grupo de proyecto SARA pro.

Actividad de socialización.

Establecer compromisos.

Establecer horarios.

Verificar comodidad del grupo: Iluminación, visibilidad.

Agenda del día, objetivos, Metodología de trabajo y Temario.

Curso navegación básica SARA pro.

Break.

Práctica.

Curso de procesos del SARA pro.

Almuerzo.

Práctica de los Curso de Proceso de SARA pro, Curso 1.

Break.

Actividad.

Curso de procesos del SARA pro.

Práctica.

Fin de la jornada.

Los cursos de los 4 días siguientes contienen las siguientes actividades:

Agenda del día.

Evaluación de los procesos del SIM, último curso visto el día anterior.

Curso de procesos de SARA pro.

Práctica.

Break.

Práctica procesos de SARA pro.

Almuerzo.

Curso del proceso de SARA pro.

Práctica.

Break.

Actividad.

Curso del proceso de SARA pro.

Práctica.

Control de asistencia.

Fin de la jornada.

En el quinto día se realizará una actividad de respuestas a preguntas que tengan los funcionarios respecto al software.

**Método Pedagógico**

El método pedagógico para la instrucción de los funcionarios del centro de gestion de mercadeo de logistica de informaciona nivel técnico y funcional del Sistema de informacion SARA pro, incluye lo siguiente:

A. Saludo y presentación del grupo de trabajo

El objetivo de esta actividad es relacionar a los funcionarios del centro de gestion de mercadeo para poder establecer una Buena comunicacion con los prensetes usuarios.

B. Establecer compromisos y reglas de juego

En el espacio de tiempo establecido para la capacitacion del software estas reglas seran (por ejemplo, apagar los celulares). Así mismo, se daran unos compromisos a las personas que asistiran a la capacitacion del software

C. Establecimiento de horarios

Esta actividad se tendra en cuenta lo siguiente:

Tiempo necesario para la hora de almuerzo y toma de refrigerios.

Hora de llegada y de salida del curso de capacitación.

Tiempo para ejecutar las practices.

. Rol de cada uno de los funcionarios.

Teniendo en cuenta lo anterior dicho la hora de inico sera a las 8:00 AM y se extenderá hasta las 3:00 PM, con un descanso, el tiempo sera de 20 minutos,l horario establecido sera a las 10:45 AM. Se contará con una hora para el almuerzo, de 12:00 PM a 1:00 PM.

D. Presentación en videoclip

Esta presentación como mínimo debe contener la siguiente información: Objetivos de la capacitación

Ventajas de la aplicación

Estructura de los cursos

Índice de cursos o temas que se dictarán en la capacitación

E. Diagnóstico en mi PC

Se realiza el estudio usando como herramienta el cuestionario diseñado para ello. Dependiendo de las respuestas obtenidas se desarrolla el curso de MI PC en Moodle. Moodle es una herramienta gratuita basada en Web, que permite tomar cursos vía Internet. El primer diagnostico se realizarpara saber cuanto conocimiento tienen las personas el uso basico del computador. El segundo es analizar los resultados del diagnóstico y realizar una instrucción a las personas que lo necesitan. El compromisodel centro de gestion de mercadeo de logistica de informacion, después de realizar el diagnóstico, es realizar las actividades necesarias para que las personas que así lo necesiten, realicen el curso básico de uso del PC vía Web (Moodle), previo a la capacitación.

F. Entrega de manuales

Se entregará únicamente una copia impresa del manual de capacitación y de usuario, dejando como constancia en la firma de asistencia con las correspondientes firmas.

G. Desarrollo de los módulos que componen el sistema de información

Debe exponerse al principio los caso de uso as sencillos para que al final capten mas los mas complicados del software.

H. Introducción al tema

Para cada caso de uso se hara una breve introducción en donde se explicara a paso a paso el proceso que se debe seguir, asi como las personas o roles responsables a utilizar cada proceso, la presntacion se realizara teniendo en cuenta el manual de capacitacion

I. Prácticas guiadas

Al finalizr la explicación de cada caso de uso se le entregara al funcionario una copia impresa de la practica por tema. El desarrollo de las practicas los capacitadores harán un continuo acompañamiento en el proceso de aprendizaje del auditorio eplicado en pantalla.

Como soporte al proceso de capacitación de los funcionarios a capacitar en fase I, se entregará un tutorial que apoyará en el proceso de capacitación. Este se realizará sobre los casos de uso de SARA pro. Desde el punto de vista funcional contendrá los siguientes aspectos:

Objetivos

Marco conceptual

Descripción de cada subsistema

Descripción de las funcionalidades: Tour virtual por cada caso de uso que se preseno en el video clip

Preguntas más frecuentes

Este tutorial quedará disponible para su uso futuro dentre de.SARA pro

A. Evaluación del tema visto

Al finalizar la práctica guiada se le entrega a los funcionarios una copia impresa de la evaluación para el tema visto que debe responder en el tiempo previsto para ello. La retroalimentación de la evaluación se hará al finalizar la capacitación. Es responsabilidad del coordinado encargado realizar la tabulación y retroalimentación de estas evaluaciones.

B. Entrega de certificaciones de asistencia

Para validar el cumplimiento de asistencia a la totalidad de horas necesarias para aprobar la capacitación, se hará entrega de una constancia de asistencia al curso a cada funcionario del centro de gestión de mercadeo de logística de información, la cual certifica las fechas y el total de horas tomadas. Esta debe estar respaldada por las firmas correspondientes.

Esquemas de evaluación

Las evaluaciones se realizarán con base de preguntas faciles de tabular,se realizer la evaluacion por el tema que se vio.las evaluaciones se calificaran el dia que haya evaluacion y se hara la retroalimentacion de cada evaluacion evaluada.

Debe permitir determinar un grado de satisfacción de los funcionarios una vez haya finalizado la capacitación.los funcionarios podran evaluar a los capacitadores para saber que tan satisfechos quedaron.

El encargado de las capacitaciones debe elaborar los formatos para recoger y documentar las lecciones aprendidas, preguntas frecuentes, se hará unas actividades de mejora de los procesos y almacenarlas en la nube para que puedan utilizarse como información histórica en futuras capacitaciones.

El centro de gestión de mercadeo de logística de información podrá exigir la repetición de un curso si la calificación de este, es inferior a 7 en una escala de 1 a 10.

**Perfil de los aprendices**

Los capacitadores son los aprendices que además de su formación tecnologa, son aprendices que desarrollaron el sistema sobre el cual se dará la capacitación. Los aprendices de alto nivel cuya actitud es relevante en los siguientes aspectos: Madurez y equilibrio mental, honradez y buena reputación, positivo, propositivo y proactivo, dinamismo, puntualidad, ordenado.

Los aprendices con experiencia en capacitación en sistemas de información. Adicionalmente tiene buen conocimiento de herramientas PowerPoint, Word, Excel, PDF y manejo de Internet.

**Informes a la gerencia de proyectos**

El odjetivo es generar afectos necesarios para comprobar que la campacitacion se realizo o se esta realizano de una forma correcta. En el proceso se debe mirar las dificultades y establecer las medidas prevenivas y correctivas. La l finalización de cada informe es levar una forma segura los planes actuales que se lleven a cabo para que las capacitaciones futras se realicen mas efectivamente los informes elaborados son:

A. Informe consolidado de la capacitación

Se desarrollará el estricto seguimiento de la capacitacion.se debe realizar sobre las metas de la capacitación. para llegar al alcance que se estableció para capacitación, se programara las actividades para la capacitación. Esta programación será desarrollada y entregada al centro de gestión y mercadeo de logística de información por lo menos con 4 semanas de anticipación a la capacitación.

Es responsabilidad del aprendiz elaborar y entregar dicho informe. Periodicidad: Este informe será realizado diariamente.

B. Informe de desempeño de los funcionarios

El informe se realizará tendrá en cuenta sobre la evaluación de los contenidos de la capacitación.

El informe se realizará teniendo como base la evaluación realizada de los elementos y contenidos de la capacitación desarrollados.

Periodicidad: Este informe será realizado diariamente. C. Preguntas frecuentes de la capacitación

Es responsabilidad de los aprendices registrar las preguntas frecuentes que haga el auditorio sobre la aplicación. El registro se realizará diariamente al finalizar la última sesión de capacitación del día. En la casilla correspondiente debe registrarse la respuesta con la que se resolvió la pregunta de los funcionarios, el proceso al cual está involucrada la pregunta y el cargo de la persona que formula la pregunta. En caso de no conocer la respuesta apropiada, debe garantizarse la resolución de esta en la próxima sesión de capacitación.

D. Reporte de lecciones aprendidas

La elaboración de dicho reporte es responsabilidad del instructor designado para cada oficina. En este reporte debe incluirse como mínimo las siguientes consideraciones:

Actividades realizadas correctamente y que favorecieron el curso de la capacitación. Actividades realizadas incorrectamente y que afectaron el desarrollo de la capacitación. Puntos que se pueden mejorar para optimizar capacitaciones futuras.

Observaciones adicionales si aplican.

**Instrumentos de seguimiento**

El objetivo de los instrumentos de seguimiento es comprobar lo que se está ejecutando para asegurar que el trabajo se está realizando en forma correcta. Los instrumentos sirven para medir, detectar irregularidades y establecer medidas preventivas y correctivas. La finalidad de los instrumentos consiste en asegurar que los planes actuales se lleven a cabo. Los instrumentos de seguimiento hacen parte de los informes que se entrega al comité, y son los siguientes:

A. Informe consolidado de la capacitación

El objetivo de este informe es llevar el seguimiento estricto y constante del desarrollo de la capacitación. Debe realizarse comparando el avance respecto a las metas fijadas en el plan de capacitación. Es responsabilidad del aprendiz elaborar y entregar dicho informe.

B. Informe de desempeño de los capacitadores

El informe se realizará teniendo como base la evaluación realizada de los elementos y contenidos de la capacitación desarrollados.

C. Preguntas frecuentes de la capacitación

Es responsabilidad de los instructores registrar las preguntas frecuentes que haga el auditorio sobre la aplicación. El registro se realiza diariamente al finalizar la última sesión de capacitación del día.

D. Reporte de lecciones aprendidas

La elaboración de dicho reporte es responsabilidad del aprendiz designado para cada oficina. En este reporte debe incluirse como mínimo las siguientes consideraciones:

Actividades realizadas correctamente y que favorecieron el curso de la capacitación. Actividades realizadas incorrectamente y que afectaron el desarrollo de la capacitación. Puntos que se pueden mejorar o hacer diferente para mejorar capacitaciones.